

RELATÓRIO OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2019



AGEFEPE
AGÊNCIA DE FOMENTO
DO ESTADO DE PERNAMBUCO S/A

SUMÁRIO

1.	A OUVIDORIA DA AGEFEPE	2
2.	MISSÃO, PRINCÍPIOS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA DA AGEFEPE	2
3.	ESTRUTURA DE ATENDIMENTO E SINALIZAÇÃO	3
4.	QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES	4
5.	RESOLUTIVIDADE	6
6.	SÍNTESE DOS RESULTADOS DAS MANIFESTAÇÕES	6
7.	AÇÕES REALIZADAS	7
8.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	8

1. A OUVIDORIA DA AGEFEPE

A Ouvidoria da AGEFEPE se apresenta como um canal permanente de relacionamento com o seu público na forma de informações, sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios. É garantida a escuta e a participação da sociedade pernambucana na melhoria contínua das operações realizadas e dos serviços prestados pela AGEFEPE.

As manifestações registradas na ouvidoria no período também são classificadas, tratadas, encaminhadas e respondidas, de acordo com a resolução nº 4.433 do Banco Central de 23 de julho de 2015 e a Resolução nº 4.629 do Banco Central de 25 de janeiro de 2018.

Em parceria com o Governo do Estado, sócio majoritário da AGEFEPE, utiliza-se o sistema de redes integradas do Estado (GECON), o qual é monitorado e acompanhado pela Secretaria da Controladoria Geral do Estado e Ouvidoria Geral do Estado.

A ouvidoria da AGEFEPE também monitora o sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de clientes do Sistema Financeiro Nacional.

2. MISSÃO, PRINCÍPIOS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA DA AGEFEPE

A missão da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco é garantir a escuta e proporcionar a participação da sociedade pernambucana na melhoria contínua das operações realizadas e dos serviços prestados pela AGEFEPE. Seus princípios estão baseados nos seguintes pilares:

- Democratização da administração pública
- Representação dos interesses dos cidadãos
- Tratamento e resposta efetiva às manifestações dos cidadãos
- Cooperação com a organização
- Conciliação
- Discrição e confidencialidade
- Imparcialidade e justiça
- Tratamento equilibrado

De acordo com o seu Estatuto Social, a Ouvidoria da AGEFEPE foi criada em 14 de abril de 2011 e tem como principais atribuições:

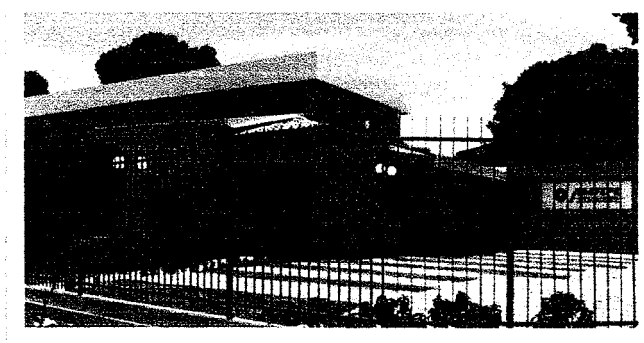
- (i) Assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre a sociedade, clientes e usuários de seus produtos e serviços inclusive mediação de conflitos;
- (ii) receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços da sociedade, que não forem solucionados pelo

atendimento habitual realizado por suas dependências e quaisquer outros pontos de atendimento;

- (iii) Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- (iv) Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não poderá ultrapassar 15 (quinze) dias, contados da data da protocolização da ocorrência;
- (v) Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no item iv;
- (vi) Propor à Diretoria da sociedade medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- (vii) Elaborar e encaminhar à Diretoria da sociedade, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualificativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições de que item vi;
- (viii) O serviço prestado pela Ouvidoria aos clientes e usuários dos produtos e serviços da sociedade deve ser gratuito e identificado por meio de número e protocolo de atendimento;
- (ix) Os relatórios de que trata o inciso vii devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos na sede da instituição.

3. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO E SINALIZAÇÃO

A sede da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco tem um espaço físico para o atendimento ao público, situada no endereço Rua Dom João Costa, 20 – Torreão, Recife/PE.



Temos o contato telefônico gratuito no SAC: 0800.081.8081 e a OUVIDORIA: 0800.081.7450, no meio eletrônico pelo site <https://www.agefepe.com.br/ouvidoria> e através da Ouvidoria Geral do Estado.

A AGEFEPE está em conformidade perante as disposições da resolução nº 4.433 do Banco Central de 23 de julho de 2015, acerca de condições de atendimento ne sinalizações.

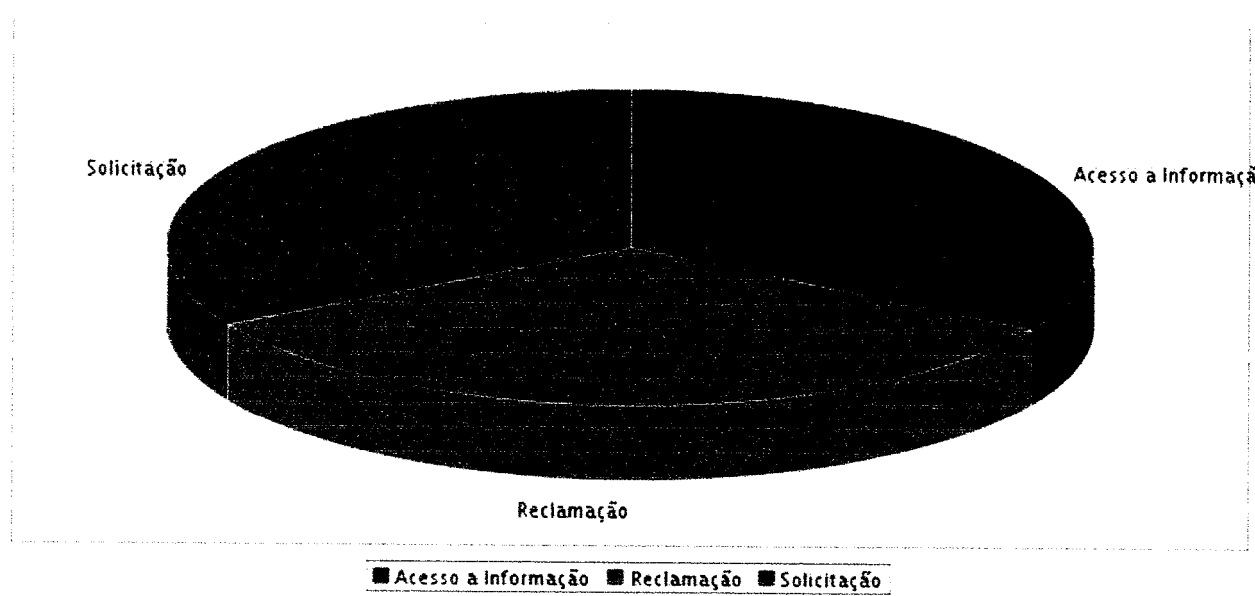
Manifestações

4. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01.01.2019 a 30.06.2019, a AGEFEPE recebeu 06 manifestações, conforme detalhamento abaixo:

Atendimento por Natureza

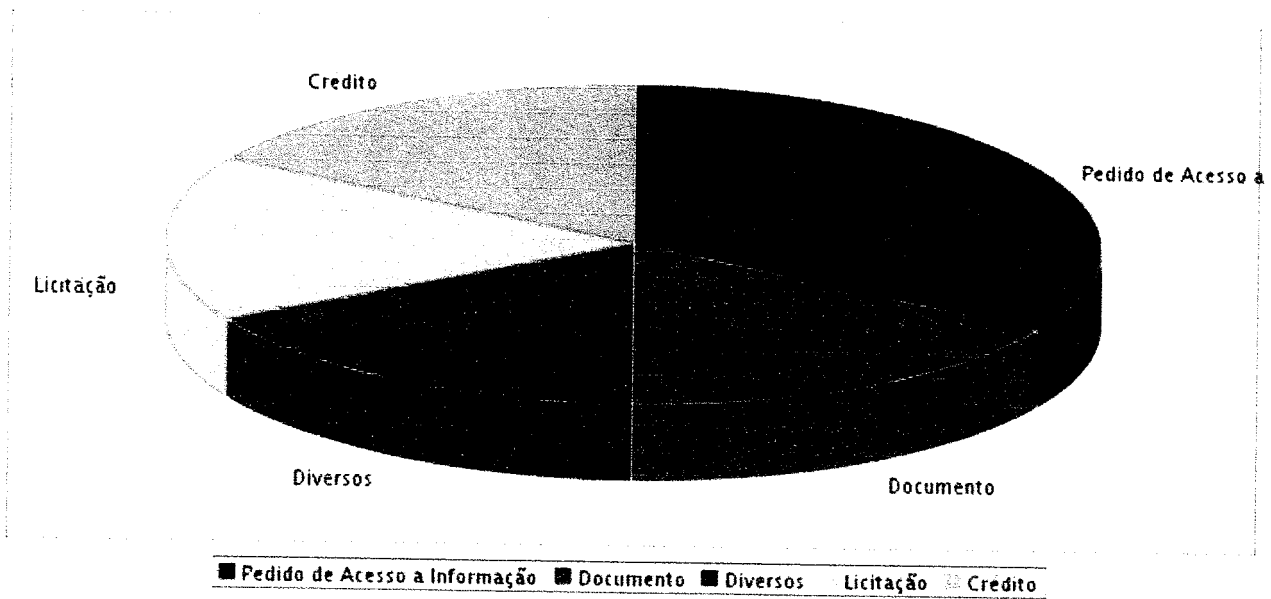
Período de: 01/01/2019 a 30/06/2019



Descrição	Quantidade	Percentual
Acesso à Informação	2	33.33%
Reclamação	2	33.33%
Solicitação	2	33.33%
Total	6	100%

Atendimento por Assunto

Período de: 01/01/2019 a 30/06/2019

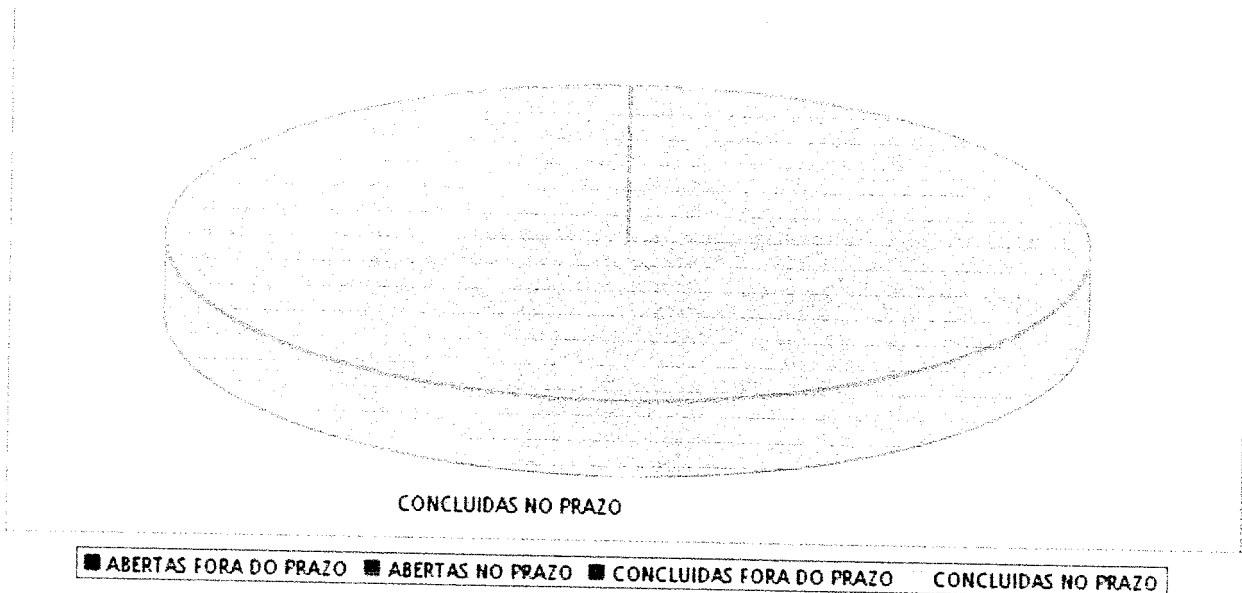


Descrição	Quantidade	Percentual
Pedido de Acesso à Informação	2	28,57%
Documento	1	14,29%
Diversos	1	14,29%
Licitação	1	14,29%
Crédito	1	14,29%
Total	6	100%

5. RESOLUTIVIDADE

Quanto à resolutividade durante o semestre avaliado, a Ouvidoria apresentou os seguintes dados:

Período de: 01/01/2019 a 30/06/2019



Descrição	Número Absoluto	Porcentagem
ABERTAS FORA DO PRAZO	0	0,00%
ABERTAS NO PRAZO	0	0,00%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	0	0,00%
CONCLUÍDAS NO PRAZO	6	100,00%

6. SÍNTESE DOS RESULTADOS DAS MANIFESTAÇÕES

Todas as manifestações registradas no semestre em referência receberam o tratamento e a resposta adequados das áreas relacionadas da AGEFEPE e foram concluídas com êxito e dentro do prazo estabelecido. Cabe destacar que todas as manifestações recebidas são inseridas no sistema GCON da Ouvidoria do Estado e o cliente/cidadão recebe número de protocolo para acompanhamento. A manifestação também pode ser enviada através de e-mail ou carta, conforme desejo o cidadão.

Ações Realizadas

7. AÇÕES REALIZADAS

Participação da reunião de monitoramento promovida periodicamente pela Coordenação da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Controladoria-Geral do Estado (CRO/SCGE), para adequação de procedimentos, melhor atendimento ao cidadão. Realizada no dia 15 de maio de 2019 na sede da AGEFEPE, e contou com a presença da ouvidora Miriam Melo, da Secretaria de Trabalho, Emprego e Qualificação (Seteq) e Maria Fernanda Rossiter, da CRO;



A Ouvidora participou do Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria realizado nos dias 21 e 22 de maio de 2019, pela Associação Brasileira de Ouvidores Seccional Pernambuco, com carga horária de 16 hora, tendo obtido a Certificação.



Considerações Finais

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco conta com o apoio da alta administração e demais gestores desta instituição. Trabalhamos não apenas para receber e tratar as manifestações, mas para que o cidadão/cliente tenha um atendimento atencioso, digno e compatível com os princípios e valores da instituição e que a sociedade exige.

Este relatório abordou as ações da Ouvidoria AGEFEPE no período de 01/01/2019 a 30/06/2019.

Recife, 19 de julho de 2019.



Marcelo Barros
Diretor Presidente



Ana Carolina Moura
Ouvidora